個案撮要

投訴屋宇署在進行緊急工程一事上處理不當

投訴

投訴人是某大廈單位的業主。他投訴屋宇署：

(一) 在該大廈進行緊急工程前，沒有通知各單位業主；以及

(二) 向業主收取緊急工程費用過高及攤分方法不合理。

事件經過

2. 某年的五、六月期間，連場暴雨造成多宗大廈外牆石屎剝落意外，屋宇署於是採取特別行動，主動派員巡查多幢大廈。當發現樓宇的外牆有鬆脫或損毀情況，對生命（包括路人）或財產可能構成迫切危險時，該署會即時要求業主進行緊急工程。如業主未能進行工程，該署會安排承建商把樓宇外牆的危險部分拆除，以保障公眾安全。

3. 當屋宇署人員視察投訴人居住的大廈時，發現外牆部分批盪及混凝土有鬆脫跡象，對公眾構成迫切危險。由於該大廈既沒有管理處，亦沒有業主立案法團，屋宇署人員曾嘗試聯絡個別業主，要求他們安排承建商進行緊急工程。可惜是，當時大廈的閘門鎖上，而且並沒有信箱，屋宇署人員未能與樓上各單位的使用人/業主聯絡，於是通知毗鄰大廈地下其中一個商舖的使用人，要求該使用人聯絡該大廈個別業主，告知外牆須進行緊急修葺。

4. 屋宇署安排承建商在兩日後施工，拆除大廈外牆有鬆脫跡象的批盪和混凝土。在此之前，除口頭通知該大廈地下商舖的使用人及毗鄰（左邊）大廈的管理員，表示須進行緊急工程之外，屋宇署亦於該大廈入口大閘上張貼告示，讓業主及住戶可知悉正在進行的工程，以及有關收回費用的事宜。工程即日完成，該署亦隨即把告示除下。

5. 數月後，屋宇署致函該大廈各業主，要求收回有關工程費用；其後，並發出繳款單。

本署觀察及意見

6. 《建築物條例》第 26(4)條訂明，如有緊急情況，建築事務監督可無須事前通知有關業主，便安排進行他認為必須的工程。因此，本署認為，屋宇署進行是次緊急工程，是符合法例的要求，亦是顧全市民的安全。原則上，該署並沒有失當。

7. 然而，屋宇署在是次行動雖有法可依，亦為公眾安全，卻未有為受行動影響的業主著想。據該署的慣常做法，除了絕對危急情況之外，一般均先聯絡個別業主，予他們機會可自行安排工程。

8. 個案中，該署未能把握視察與進行工程相隔的一天半時間，積極聯絡業主；在視察該大廈時，既沒有把印備的「聯絡通知書」張貼於大廈閘門上當眼處，亦未嘗同時從閘門的隙縫中放置數張，以便業主有較充分機會留意到有緊急工程之需，讓他們可及時聯絡該署商討。

9. 對於屋宇署未能把緊急維修的訊息事前通知業主們，本署實感遺憾。雖然該署嘗試透過地下商舖使用人通知大廈業主，但是該等人士實無責任代勞。該署既忽視了政府部門對市民應有謹慎的處事手法，亦未達公平和公開的辦事標準。

10. 綜合而言，投訴點(一)**部分成立**。

11. 上述緊急工程的費用，包括承建商的施工費用及屋宇署人員的監督費。外牆屬該大廈業主的公用地方，工程費用由各業主分擔，理所當然；屋宇署已發信給業主，解釋收費的計算方案。至於有關工程費用的釐定標準，涉及建築的專業範疇，不屬行政事宜，故本署無可置評。

12. 因此，投訴點(二)**不成立**。

結論

13. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴**部分成立**。

14. 本署亦認為，大廈的經常修葺及保養，實屬業主的責任，故該署只照顧修補而不包括美化工程，不足為奇，亦無不當。有關業主可另行聘請承建商，繼續修補美化大廈。

建議

15. 申訴專員認為，各業主應承擔維修自己物業的責任。本署建議屋宇署：

(一) 就沒有及早通知投訴人有關該署的緊急修葺工程一事，致函向他道歉；

(二) 加強員工的培訓，敦促他們設法把「聯絡通知書」送達大廈業主或有關單位，讓他們有機會知悉該署的行動；

(三) 在進行緊急修葺工程前，及早在大廈當眼處張貼通告，以便居民知悉有關該署的行動和避免不必要的誤會；以及

(四) 訂定指引，規定有關人員事先通知受影響的業主，或與他們商討該署的緊急行動。

屋宇署接納所有的建議，並擬落實。

申訴專員公署
二零零四年一月